Manitoba

Annual Report 2001

Residential Tenancies Branch

Includes 10% post-consumer waste

Minister of
Consumer and Corporate Affairs

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Honourable Peter M. Liba, C.M.
Lieutenant Governor in Council
235, Legislative Building
Winnipeg MB

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of your Honour, the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2001.

Respectfully submitted,

Scott Smith

Manitoba

Consumer and Corporate Affairs
Internet at: http://www.residentialtenancies.mb.ca

Residential Tenancies Branch
302-254 Edmonton Street
Winnipeg MB R3C 3Y4
CANADA

Toll Free: 1-800-782-8403
FAX: (204) 945-6273
E-Mail: rtb@gov.mb.ca

Honourable Scott Smith
Minister of Consumer and Corporate Affairs
Room 314, Legislative Building
Winnipeg, Manitoba
R3C OV8

Dear Sir:

I have the honour of submitting the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2001.

Respectfully submitted,

Roger Barsy
Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
INTRODUCTION:		*1*
ACTIVITY SUMMARY: PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		*2*
ACTIVITY SUMMARY: PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		*12*
STATISTICAL SUMMARIES FOR MANITOBA		
TABLE 1:	*PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*	*7*
TABLE 2:	*PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*	*14*
TABLE 3:	*ORDERS ISSUED BY TYPE*	*18*
TABLE 4:	*CERTIFIED ORDERS BY TYPE*	*18*
TABLE 5:	*INCOMING CALLS, INTERVIEWS & HEARINGS*	*19*
TABLE 6:	*LIFE LEASES STATISTICAL SUMMARY*	*19*

INTRODUCTION

The Residential Tenancies Act requires that a report on the administration of the *Act* be prepared at the end of each year. The reporting period for this report is the 2001 calendar year. Figures for the 2000 calendar year have also been provided for purposes of comparison and completeness. The figures for 2000 may vary slightly from the previous year's report due to updates and revisions made to the data as files were processed and more complete information became available.

The Residential Tenancies Branch has its main office in Winnipeg. This office handles landlord and tenant issues in Winnipeg and the surrounding areas. There are also offices in Brandon and Thompson handling landlord and tenant issues in those cities and the surrounding areas. When the information is available, statistics on the activities of each office are shown separately.

ACTIVITY SUMMARY

PARTS 1 – 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Parts 1 - 8 of *The Residential Tenancies Act* deal with all residential landlord and tenant matters, except rent regulation. Table 1 provides a statistical summary of the activities of the Residential Tenancies Branch under Parts 1 – 8 of the legislation. The Branch opened 6,953 files in the 2001 calendar year. An additional 1,014 active files were carried over from the 2000 calendar year. The three offices processed 6,512 cases during 2001, leaving 1,455 files active for processing in 2002.

A significant number of the files opened in 2001 involved security deposit disputes. The Branch opened 1,859 security deposit claim files. Of these, 945 were claims that landlords filed for amounts in excess of the security deposit. The Branch always schedules hearings to deal with claims for more than the amount of the security deposit. The target for issuing a hearing decision is within 10 working days of the hearing. The Branch met the target 50% of the time. The Branch's average time to issue the balance of the decisions was approximately 17 working days. It took longer for the Branch to issue these decisions because many claims were more complex and lengthier in nature, resulting in longer hearings and longer time to write the decisions.

The remaining security deposit claims were for the amount of the security deposit or less.

If there is a dispute over a notice to terminate a tenancy agreement, either a landlord or tenant can ask the Branch for assistance. In 2001, the Branch opened 410 of these files. In addition, in 2001, landlords applied to the Branch for 1,809 orders of possession. An order of possession is a written order the Branch issues to enforce a notice of termination. The Branch always schedules a hearing to consider an application for an order of possession. The Branch also has performance targets for processing order of possession

files. The target for issuing these decisions is within two working days of the hearing. In 2001, the Branch achieved the two-day turnaround time in all but one case. That case took three days. The Branch issued 833 orders. In 727 cases, the Branch granted the landlord an order of possession. In 26 other cases, the Branch identified a condition that the tenant had to meet or the Branch would grant the order of possession. For example: If a tenant did not pay a specific amount by a specified date, the Branch would grant the landlord an order of possession. The Branch denied 78 orders of possession. (Table 3) The remaining cases were either mediated by an officer of the Branch or settled by the parties before the hearing.

If the Branch orders a tenant to move and the tenant fails to move, the landlord may file a certified copy of the order in the Court of Queen's Bench and enforce it in the same way as an Order of that Court. The Branch provided certified copies of 184 orders of possession (Table 4).

In total, in 2001, the Branch held 1,904 hearings to resolve disputes between landlords and tenants on claims for compensation, orders of possession and determinations of questions under *The Residential Tenancies Act*.

In 2001, the Branch opened 290 files relating to landlords' non-payment of utilities. The Branch also opened 929 repair files. The Branch needed to redirect rent in 12 cases to ensure repairs were made.

The Branch also opens files if landlords and tenants do not meet their obligations under *The Residential Tenancies Act*. In 2001, the Branch opened 1,034 of these files. These files include disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services and unauthorized charges or fees. The Branch also opened 622 tenancy agreement or other dispute files, i.e. disputes over assignment and subletting, mobile home rentals, abandonment of premises and entitlement to collect rent.

The Security Deposit Compensation Fund holds unclaimed monies forfeited to the Crown under *The Residential Tenancies Act*. The purpose of the fund is to return security

deposits to tenants when they have a valid claim to the money. Sometimes when the Branch orders a landlord to return a deposit to a tenant, the landlord does not comply with the order. The Branch may enforce the order by redirecting rent to recover the outstanding deposit. If the Branch does not believe it can recover the deposit within a reasonable period of time, it may pay the tenant from the fund. In 2001, $7,408.68 was paid to 28 tenants. After the money is paid to a tenant, the Branch continues to try to recover the money from the landlord. During this reporting period, the Branch recovered $1,640.43 from landlords.

The Residential Tenancies Branch is also responsible for administering *The Life Leases Act*. In 2001, 11 life lease files were opened at the Branch, and eight of those files were processed by year-end.

Information/Education:

The Branch's general information telephone line offers information about the rights and responsibilities of tenants and landlords. In 2001, the Winnipeg office dedicated 6 staff to answer questions and provide information to callers. Staff in Brandon and Thompson provided the same information. The Branch answered 52,497 information calls in the 2001 calendar year.

In addition to the requests for information by phone, 7,585 people visited the Branch for information or to register a formal complaint.

Information Sessions

During 2001, Branch staff delivered 21 information sessions for 259 tenants and 12 sessions for 120 landlords/other participants. In addition, the Thompson office held four information sessions for 36 participants. The presentations were well received and the evaluations were positive.

Also in 2001, the Tenant Education Program, with the help of volunteers, gave four presentations to 56 people. Again, the response was very positive.

Talking Yellow Pages

During 2001, the Branch had a full-page ad in the MTS Talking Yellow Pages. The service was available in both English and French. It covered some of the most-asked questions on security deposits, rent increases, repairs and notices. From January 1, 2001 to December 31, 2001, 5,192 people called the Talking Yellow Pages line.

Web Site

The Residential Tenancies Branch's web site @ www.residentialtenancies.mb.ca provides answers to some questions frequently asked by landlords and tenants. Landlords and tenants can download the most commonly used residential tenancy forms. The web site also has an automated security deposit interest calculation feature. The web site includes *The Residential Tenancies Act*, *The Life Leases Act* and the Branch's Policies & Procedures Guidebook. The web site had 161,548 hits from January 1, 2001 to December 31, 2001.

Access to the Residential Tenancies' Orders System is also available on line. Landlords and tenants can access information on the orders the Branch issues. Users can search the system by landlord or tenant name or by the address of a residential complex. Access is password protected and available by annual subscription or by searches conducted at the Branch. In 2001, the Branch received 9,528 hits to the Orders System.

The Residential Tenancies Branch also offers a Rent Status Report process for determining a property's rent history. The application form and authorization form can be downloaded off the web site. In 2001, the Branch received 87 applications for Rent Status Reports and processed 80 of those applications by year-end.

Policies and Procedures Guidebook

The Branch has a Policies and Procedures Guidebook, in both English and French, to assist landlords, tenants and staff. The guidebook covers those areas not specifically dealt with in *The Residential Tenancies Act*. It also sets out the procedures for handling most of the issues that landlords and tenants refer to the Branch. The guidebook has 13 sections on topics like: security deposits, rent regulation, mediation, hearings and repairs. Both the English and French versions of the guidebook are available for viewing at the

Branch and on the Branch's web site. The Branch provided copies of the guidebook to various landlord and tenant organizations and to the residential tenancy offices in other provinces. Copies of the guidebook were also distributed to all major libraries in the province as well as to our universities and colleges.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000 (Files)	JANUARY 1, 2001 - DECEMBER 31, 2001 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
SECURITY DEPOSIT DISPUTES			
Carried forward from previous year	485	512	
Received			
Winnipeg	1,853	1,660	
Brandon	124	139	
Thompson	58	60	
TOTAL	2,520	2,371	
Processed			
Winnipeg	1,795	1,585	144
Brandon	144	132	17
Thompson	69	57	3
ACTIVE	512	597	
REPAIRS			
Carried forward from previous year	172	164	
Received			
Winnipeg	766	876	
Brandon	30	27	
Thompson	31	26	
TOTAL	999	1,093	
Processed			
Winnipeg	752	656	8
Brandon	33	28	-
Thompson	50	18	-
ACTIVE	164	391	

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2000 - DECEMBER 31, 2000 (Files)	JANUARY 1, 2001 - DECEMBER 31, 2001 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
UTILITIES			
Carried forward from previous year	37	33	
Received			
Winnipeg	170	280	
Brandon	10	5	
Thompson	-	5	
TOTAL	217	323	
Processed			
Winnipeg	174	257	4
Brandon	10	6	-
Thompson	-	1	-
ACTIVE	33	59	
TENANCY AGREEMENTS *			
Carried forward from previous year	48	11	
Received			
Winnipeg	152	129	
Brandon	1	4	
Thompson	-	-	
TOTAL	201	144	
Processed			
Winnipeg	189	127	5
Brandon	1	5	-
Thompson	-	-	-
ACTIVE	11	12	

* Includes disputes over the terms of a tenancy agreement – for example: are utilities included in rent.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000 (Files)	JANUARY 1, 2001 - DECEMBER 31, 2001 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
NOTICE			
Carried forward from previous year	59	26	
Received			
Winnipeg	360	371	
Brandon	56	39	
Thompson	-	-	
TOTAL	475	436	
Processed			
Winnipeg	389	362	6
Brandon	60	34	-
Thompson	-	-	-
ACTIVE	26	40	
ORDERS OF POSSESSION			
Carried forward from previous year	40	52	
Received			
Winnipeg	1,609	1,669	
Brandon	29	34	
Thompson	92	106	
TOTAL	1,770	1,861	
Processed			
Winnipeg	1,599	1,655	85
Brandon	30	32	4
Thompson	89	103	-
ACTIVE	52	71	

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000 (Files)	JANUARY 1, 2001 - DECEMBER 31, 2001 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
FAILURE OF LANDLORD/TENANT TO MEET OBLIGATIONS **			
Carried forward from previous year	202	154	
Received			
Winnipeg	955	884	
Brandon	110	75	
Thompson	80	75	
TOTAL	1,347	1,188	
Processed			
Winnipeg	1,006	836	59
Brandon	113	75	-
Thompson	74	68	-
ACTIVE	154	209	
OTHER DISPUTES ***			
Carried forward from previous year	48	62	
Received			
Winnipeg	382	425	
Brandon	61	47	
Thompson	15	17	
TOTAL	506	551	
Processed			
Winnipeg	365	414	-
Brandon	65	48	-
Thompson	14	13	-
ACTIVE	62	76	

** Includes disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services, unauthorized charges or fees.

*** Includes disputes over assignment and subletting, mobile homes, abandonment of premises and entitlement to collect rent.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000 (Files)	JANUARY 1, 2001 - DECEMBER 31, 2001 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
PARTS 1 – 8 TOTAL			
Carried forward from previous year	1,091	1,014	
Received			
Winnipeg	6,247	6,294	
Brandon	421	370	
Thompson	276	289	
TOTAL	8,035	7,967	
Processed			
Winnipeg	6,269	5,892	311
Brandon	456	360	21
Thompson	296	260	3
ACTIVE	1,014	1,455	

ACTIVITY SUMMARY

PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Part 9 of *The Residential Tenancies Act* deals with the regulation of rents for residential premises. Each year the government sets an annual rent increase guideline. The guideline for 2001 was 1.5%. To increase rent above the guideline, a landlord must apply to the Residential Tenancies Branch. Over the last five years, the Branch received between 90 – 100 applications per year. In 2001, the Branch received 493 applications to increase rent above the guideline. This is a significant increase (347%) over the usual number of applications. These applications affected 23,284 units (Table 2). The Branch carried over 28 applications, affecting 2,007 units, from the year 2000. During the 2001 calendar year, the Branch processed applications on 433 buildings affecting 20,557 units.

The Branch has performance targets for issuing decisions on applications for rent increase above the guideline. The target is to issue a decision within 90 days or three months of the Branch receiving an application. During 2001, due to the unusual number of applications, the Branch was only able to achieve its processing target for approximately 32% of the applications received. The delay in processing most of the applications was due to the huge volume of rent increase applications received after May 1, 2001. Of the 493 applications received in 2001, 419 were received after May 1, 2001. There were also delays in processing some applications due to the need to review and adjust existing rents before processing the increases on those rents. It should be noted that the Branch did process an additional 43% of the 2001 applications by the end of January 2002. In total, by the end of January 2002, the Branch had processed 75% of the applications received in 2001.

Tenants can object to any rent increase, whether at, above or below the guideline. In 2001, the Branch received objections to rent increases at or below the guideline from tenants of 186 units. The Branch also completed work on objections on 26 units that it received in 2000.

In the calendar year 2001, the Branch resolved compliance cases affecting 871 units. Compliance cases usually involve situations where a landlord increases rent by more than the annual rent increase guideline without applying to the Branch or where a landlord increases rent more than once in a 12 month period.

Under *The Residential Tenancies Act*, a landlord who plans to rehabilitate a rental unit/residential complex may apply to the Branch for an exemption from rent regulation. If the Branch approves a rehabilitation scheme, it can exempt a unit or complex from rent regulation for up to five years. The Branch issues final orders setting the exemption period once the landlord has completed the work required for the rehabilitation scheme. In 2001, the Branch received applications for seven buildings affecting 105 units. The Branch processed three of these applications before year- end.

Before withdrawing or reducing a service, a landlord must apply to the Branch for an order setting the value of the proposed withdrawal or reduction. An example of a withdrawal of service is when the payment for cable service switches from the landlord of a building to each tenant. The landlord applies for an order fixing the value of the rent reduction for each tenant. In the 2001 calendar year the Branch received 30 applications for the withdrawal of service affecting 1,670 units. Four applications affecting 232 units were carried over from the year 2000. The Branch processed twenty-five applications by year-end. The remaining nine applications were carried over for processing in 2002.

The Branch received 54 applications for laundry increase affecting 1,710 units in the 2001 calendar year. Two additional applications were carried over from the year 2000. The Branch processed 54 applications for laundry increase affecting 1,956 units during 2001.

A tenant can ask a landlord to provide an item or service that is not usually included in the rent. If a landlord wants to provide and charge for the item or service, they must apply to the Branch. In 2001, the Branch received fifty-two of these tenant-requested improvement applications, affecting 310 units. Most of these applications involved units where the rent did not include hydro service. The tenants in these units wished to pay a fixed amount to the landlord each month for hydro and have the landlord pay the hydro bill.

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000		JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATIONS FOR RENT INCREASES ABOVE GUIDELINE						
Carried forward from previous year	41	2,444	28	2,007		
Received						
Winnipeg	107	7,390	478	23,166		
Brandon	8	224	15	118		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	156	10,058	521	25,291		
Processed						
Winnipeg	120	7,953	419	20,339	125	1,032
Brandon	8	98	14	218	2	23
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	28	2,007	88	4,734		
TENANT OBJECTIONS TO GUIDELINE OR LESS						
Carried forward from previous year	29	30	26	26		
Received						
Winnipeg	63	65	95	179		
Brandon	3	3	7	7		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	95	98	128	212		
Processed						
Winnipeg	64	67	84	116	1	234
Brandon	5	5	5	5	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	26	26	39	91		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000		JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
COMPLIANCE						
Carried forward from previous year	140	1,901	139	332		
Received						
Winnipeg	548	1,087	386	831		
Brandon	31	45	27	57		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	719	3,033	552	1,220		
Processed						
Winnipeg	551	2,668	408	818	6	6
Brandon	29	33	22	53	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	139	332	122	349		
APPLICATION - REHABILITATION						
Carried forward from previous year	3	47	-	-		
Received						
Winnipeg	2	10	7	105		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	5	57	7	105		
Processed						
Winnipeg	5	57	3	5	-	-
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	-	-	4	100		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000		JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATION - WITHDRAWAL OF SERVICE						
Carried forward from previous year	-	-	4	232		
Received						
Winnipeg	8	726	23	1,660		
Brandon	1	1	7	10		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	9	727	34	1,902		
Processed						
Winnipeg	4	494	18	1,266	4	49
Brandon	1	1	7	10	1	130
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	4	232	9	626		
APPLICATION – TENANT REQUESTED IMPROVEMENTS						
Carried forward from previous year	8	143	6	25		
Received						
Winnipeg	33	226	52	310		
Brandon	2	4	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	43	373	58	335		
Processed						
Winnipeg	34	343	53	324	-	-
Brandon	3	5	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	6	25	5	11		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2000 – DECEMBER 31, 2000		JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATION - LAUNDRY INCREASE						
Carried forward from previous year	2	2	2	289		
Received						
Winnipeg	34	4,201	54	1,710		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	36	4,203	56	1,999		
Processed						
Winnipeg	34	3,914	54	1,956	3	5
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	2	289	2	43		
PART 9 TOTAL						
Carried forward from previous year	223	4,567	205	2,911		
Received						
Winnipeg	795	13,705	1,095	27,961		
Brandon	45	277	56	192		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	1,063	18,549	1,356	31,064		
Processed						
Winnipeg	812	15,496	1,039	24,824	139	1,326
Brandon	46	142	48	286	3	153
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	205	2,911	269	5,954		

TABLE 3
ORDERS ISSUED BY TYPE

	January 1, 2000 – December 31, 2000	January 1, 2001 – December 31, 2001
Life Lease	6	1
Repairs	239	165
Utilities	569	775
Order of Possession		
Granted	639	727
Denied	63	78
Conditional **	34	26
Other*	19	2
Security Deposit ***	1,184	999
Rent Regulation	8,283	19,825
Other	1,176	1,260
TOTAL	12,212	23,858

* Other reasons resolving order of possession cases would be:
(1) a mediation settlement prior to the hearing
(2) the tenant vacated prior to the order
(3) affected party was not served properly

** The figures in the conditional category refer to orders which identify that a condition must be met or the order of possession is granted.

*** Also includes orders on claims for amount in excess of the security deposit.

TABLE 4
CERTIFIED ORDERS BY TYPE

	January 1, 2000 – December 31, 2000	January 1, 2001 – December 31, 2001
Orders of Possession	166	184
Other Orders	803	795
TOTAL	969	979

TABLE 5

INCOMING CALLS, INTERVIEWS AND HEARINGS

	January 1, 2000 – December 31, 2000	January 1, 2001 – December 31, 2001
Total Calls for Information *		
Winnipeg	41,408	45,552
Brandon	3,786	3,681
Thompson	3,405	3,264
Total	48,599	52,497
Interviews		
Winnipeg	5,935	5,217
Brandon	2,200	2,244
Thompson	119	124
Total	8,254	7,585
Hearings		
Winnipeg	1,217	1,710
Brandon	114	83
Thompson	121	111
Total	1,452	1,904

* These figures reflect the number of calls received for information through the Branch information lines and do not include an additional 40,000 – 50,000 calls to Residential Tenancies Officers.

TABLE 6

LIFE LEASES STATISTICAL SUMMARY

	January 1, 2000 – December 31, 2000 (Files)	January 1, 2001 – December 31, 2001 (Files)
Carried forward from previous year	-	7
Received	22	11
Processed	15	8
Pending	7	10
Appealed	1	4

Manitoba

Rapport annuel 2001

Direction de la location à usage d'habitation

Includes 10% post-consumer waste

Ministre de
la Consommation et des Corporations

Palais législatif
Winnipeg (Manitoba) Canada
R3C 0V8

Son Honneur M. Peter M. Liba, c.m.
Lieutenant-gouverneur en conseil
235, Palais législatif
Winnipeg (Manitoba)

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2001.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Scott Smith

Manitoba

Consommation et Corporations
http://www.residentialtenancies.mb.ca

La Direction de la location à usage d'habitation
254, rue Edmonton
bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4
CANADA

Sans frais : 1-800-782-8403
Télécopieur :(204) 945-6273
rtb@gov.mb.ca

Monsieur Scott Smith
Ministre de la Consommation et des Corporations
Palais législatif, bureau 314
Winnipeg (Manitoba)
R3C OV8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2001.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance des mes sentiments les plus distingués.

Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
INTRODUCTION		*1*
RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS : PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION		*2*
RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS : PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION		*12*
RÉSUMÉ STATISTIQUE – MANITOBA		
TABLEAU N^{O} 1 :	*PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*	*7*
TABLEAU N^{O} 2 :	*PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*	*14*
TABLEAU N^{O} 3 :	*ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE*	*18*
TABLEAU N^{O} 4 :	*ORDRES CERTIFIÉS PAR TYPE*	*18*
TABLEAU N^{O} 5 :	*APPELS REÇUS, ENTREVUES ET AUDIENCES*	*19*
TABLEAU N^{O} 6 :	*RÉSUMÉ STATISTIQUE CONCERNANT LES BAUX VIAGERS*	*19*

INTRODUCTION

La *Loi sur la location à usage d'habitation* exige qu'un rapport sur l'administration de la présente loi soit dressé à la fin de chaque année. La période visée par le présent rapport est l'année civile 2001. Des chiffres correspondant à l'année civile 2000 sont également fournis à des fins de comparaison et d'exhaustivité. Les chiffres correspondant à l'année 2000 peuvent légèrement différer de ceux qu'affiche le rapport de l'année précédente en raison des mises à jour et modifications apportées aux données lors du traitement des dossiers ainsi que de l'accès à une information plus complète.

Le bureau principal de la Direction de la location à usage d'habitation est situé à Winnipeg. Ce bureau s'occupe des questions qui touchent les locateurs et les locataires à Winnipeg et les environs. La Direction possède aussi des bureaux à Brandon et à Thompson, où l'on s'occupe des questions qui touchent les locateurs et les locataires de ces villes et les environs. Lorsqu'on dispose des renseignements nécessaires, les données concernant les activités de chacun de ces bureaux sont fournies séparément.

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

Les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* statuent sur l'ensemble des questions afférentes au locateur et au locataire d'habitation, exception faite du contrôle du loyer. Le tableau n° 1 présente un résumé statistique des activités exercées par la Direction de la location à usage d'habitation en vertu des parties 1 à 8 de la *Loi*. Au cours de l'année civile 2001, la Direction a ouvert 6 953 dossiers, auxquels s'ajoutent les 1 014 dossiers actifs reportés de l'année civile 2000. Les trois bureaux de la Direction ont procédé au traitement de 6 512 dossiers en 2001. Le traitement de 1 455 dossiers actifs a été reporté à 2002.

Un nombre important de dossiers ouverts en 2001 portaient sur des litiges liés au dépôt de garantie. La Direction a ouvert 1 859 dossiers à cet effet. De ce nombre, il y avait 945 plaintes déposées par des locateurs pour des montants supérieurs au dépôt de garantie. La Direction fixe toujours des audiences pour régler les plaintes de ce genre. L'objectif de rendement pour les décisions est de dix jours ouvrables suivant la date de l'audience. Cet objectif a été atteint dans 50 % des cas. La Direction a pris en moyenne 17 jours ouvrables pour rendre les autres décisions. Ce délai s'explique par le fait que bien des plaintes étaient plus complexes et plus longues à traiter, ce qui a eu pour effet de prolonger les audiences et d'augmenter le temps consacré à la rédaction des décisions.

Le reste des plaintes liées au dépôt de garantie étaient pour des montants égaux ou inférieurs à celui du dépôt de garantie.

Si la résiliation d'un bail fait l'objet d'un litige, le locateur ou le locataire peut demander l'aide de la Direction. En 2001, la Direction a ouvert 410 dossiers à cet effet. Toujours en 2001, des locateurs ont demandé à obtenir 1 809 ordres de reprise de possession. Un ordre de reprise de possession est un document écrit qu'émet la Direction pour faire respecter un avis de résiliation. La Direction fixe toujours une audience aux fins d'examen d'une demande visant l'obtention d'un ordre de reprise de possession. La direction a

également établi des objectifs de rendement pour le traitement des dossiers afférents aux ordres de reprise de possession. Ainsi, les décisions relatives à ces ordres doivent être rendues dans les deux jours ouvrables suivant la date de l'audience. En 2001, cet objectif a été rempli dans tous les cas sauf un, où la décision a été rendue au bout de trois jours. La Direction a émis 833 ordres. De ce nombre, 727 autorisaient la reprise de possession par le locateur. Dans 26 autres cas, la Direction autorisait la reprise de possession si le locataire ne respectait pas une certaine condition. Par exemple, si un locataire ne payait pas un montant donné à une date précise, la Direction accorderait au locateur un ordre de reprise de possession. La Direction a par ailleurs refusé d'émettre 78 ordres (tableau n° 3). Dans les autres cas, la médiation de l'agent de la Direction a abouti ou les deux parties sont parvenues à une entente avant la date de l'audience.

Si la Direction ordonne à un locataire de déménager et qu'il ne le fait pas, le locateur peut déposer une copie certifiée de l'ordre à la Cour du Banc de la Reine aux fins de mise à exécution au même titre qu'un ordre de la Cour. La Direction a ainsi fourni des copies certifiées de 184 ordres de reprise de possession (tableau n° 4).

En 2001, la Direction a tenu 1 904 audiences pour régler des litiges entre locateurs et locataires au sujet de demandes de compensation, d'ordres de reprise de possession et de questions relevant de la *Loi sur la location à usage d'habitation*.

En 2001, la Direction a ouvert 290 dossiers concernant le non-paiement de services publics par le locateur et 929 dossiers afférents aux réparations. À 12 reprises, la Direction a dû exiger le réinvestissement des loyers dans des réparations jugées nécessaires.

La Direction ouvre aussi un dossier lorsqu'un locateur ou un locataire refuse de remplir ses obligations en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. En 2001, la Direction a ouvert 1 034 dossiers à cet effet. Cette catégorie comprend les litiges concernant les portes et les serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés. La Direction a également ouvert 622 dossiers ayant trait aux conventions de location et à d'autres types de litige (cession et sous-location, location de maisons mobiles, abandon du logement et droit d'encaisser les loyers).

C'est dans le Fonds de remboursement des dépôts de garantie que se trouvent les montants non réclamés que la Couronne a confisqués en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. L'objet du Fonds est de rembourser les dépôts de garantie aux locataires qui y ont droit. Lorsque la Direction ordonne le remboursement du dépôt de garantie à un locataire, il arrive parfois que le locateur ne se plie pas à l'ordre. La Direction peut alors exécuter l'ordre en redirigeant le loyer de façon à récupérer le montant en souffrance. Si la Direction ne croit pas pouvoir récupérer le dépôt dans un temps raisonnable, elle peut rembourser le locataire à même le Fonds. En 2001, 28 locataires ont obtenu de cette manière 7 408,68 $. Après avoir versé le montant dû au locataire, la Direction poursuit ses efforts auprès du locateur. La Direction a récupéré de cette manière 1 640,43 $ auprès des locateurs.

La Direction de la location à usage d'habitation est également chargée de l'administration de la *Loi sur les baux viagers*. En 2001, la Direction a ouvert 11 dossiers relatifs à des baux viagers. De ce nombre, 8 dossiers ont été traités avant la fin de l'année.

Information et éducation

Le service d'information téléphonique de la Direction fournit des renseignements généraux sur les droits et les responsabilités des locataires et des locateurs. En 2001, six employés du bureau de Winnipeg étaient chargés de renseigner les gens qui appelaient et de répondre à leurs questions. Les bureaux de Brandon et de Thompson ont aussi assigné du personnel à cette tâche. Au cours de l'année civile 2001, la Direction a répondu à 52 497 appels.

Aux demandes de renseignements téléphoniques s'ajoutent les 7 585 personnes qui se sont rendues aux bureaux de la Direction pour déposer une plainte officielle.

Séances d'information

En 2001, le personnel de la Direction a donné 21 séances d'information à 259 locataires et 12 séances d'information à 120 locateurs et autres participants. En outre, le bureau de Thompson a donné 4 séances d'information à 36 participants. Les séances ont été bien reçues et les évaluations ont été positives.

Toujours en 2001, des bénévoles ont prononcé 4 allocutions à l'intention de 56 personnes, dans le cadre du Programme d'information des locataires. La réaction a été une fois encore très positive.

Pages jaunes parlantes

En 2001, la Direction avait une pleine page de publicité dans les Pages jaunes parlantes. Ce service de MTS est offert en français et en anglais et répond à quelques-unes des questions les plus souvent posées sur les dépôts de garantie, les augmentations de loyer, les réparations et les avis. Du 1er janvier au 31 décembre 2001, 5 192 personnes ont utilisé ce service.

Site Web

Le site Web de la Direction (www.residentialtenancies.mb.ca) répond à quelques-unes des questions les plus fréquemment posées par les locateurs et les locataires. Ceux-ci peuvent aussi télécharger les formules afférentes à la location à usage d'habitation les plus courantes. Le site Web propose un calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie et comprend les textes de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, de la *Loi sur les baux viagers* ainsi que du Guide des politiques et des méthodes. Du 1er janvier au 31 décembre 2001, on a dénombré 161 548 occurrences sur le site Web.

Le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation est également accessible par voie électronique. Les locateurs et les locataires ont ainsi accès aux décisions de la Direction. Les utilisateurs peuvent faire une recherche dans le système à partir du nom du locateur ou du locataire ou encore de l'adresse d'un ensemble domiciliaire. L'accès au Registre est protégé par mot de passe et on peut le consulter en souscrivant à un abonnement annuel ou en se rendant au poste d'accès public de la Direction. En 2001, la Direction a dénombré 9 528 occurrences dans le Registre.

La Direction de la location à usage d'habitation propose aussi son Rapport sur les antécédents en matière de loyer, qui permet de connaître les détails relativement au loyer d'une propriété. Les formules de demandes et d'autorisation s'y rapportant peuvent être téléchargées à partir du site Web. En 2001, la Direction a reçu 87 demandes de rapport et a procédé au traitement de 80 d'entre elles avant la fin de l'année.

Guide des politiques et des méthodes

La Direction a élaboré le Guide des politiques et des méthodes en français et en anglais pour prêter assistance aux locateurs, aux locataires et au personnel. Le Guide aborde des questions dont ne traite pas précisément la *Loi sur la location à usage d'habitation.* Il présente aussi les procédures à suivre pour donner suite aux questions que les locateurs et les locataires renvoient à la Direction. Le Guide comprend 13 chapitres portant entre autres sur les sujets suivants : dépôts de garantie, contrôle des loyers, médiation, audiences et réparations. On peut consulter les versions française et anglaise du Guide dans le site Web de la Direction. La Direction distribue des exemplaires du Guide à diverses associations de locateurs et de locataires ainsi qu'à ses homologues des autres provinces. Des exemplaires du Guide sont distribués dans toutes les grandes bibliothèques de la province ainsi que dans nos universités et nos collèges.

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE – MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
LITIGES, DÉPÔTS DE GARANTIE			
Reports de l'année précédente	485	512	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1 853	1 660	
Brandon	124	139	
Thompson	58	60	
TOTAL	2 520	2 371	
Dossiers traités			
Winnipeg	1 795	1 585	144
Brandon	144	132	17
Thompson	69	57	3
DOSSIERS ACTIFS	512	597	
		- -	
RÉPARATIONS			
Reports de l'année précédente	172	164	
Dossiers reçus			
Winnipeg	766	876	
Brandon	30	27	
Thompson	31	26	
TOTAL	999	1 093	
Dossiers traités			
Winnipeg	752	656	8
Brandon	33	28	-
Thompson	50	18	-
DOSSIERS ACTIFS	164	391	

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE – MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
SERVICES PUBLICS			
Reports de l'année précédente	37	33	
Dossiers reçus			
Winnipeg	170	280	
Brandon	10	5	
Thompson	-	5	
TOTAL	217	323	
Dossiers traités			
Winnipeg	174	257	4
Brandon	10	6	-
Thompson	-	1	-
DOSSIERS ACTIFS	33	59	
CONVENTIONS DE LOCATION *			
Reports de l'année précédente	48	11	
Dossiers reçus			
Winnipeg	152	129	
Brandon	1	4	
Thompson	-	-	
TOTAL	201	144	
Dossiers traités			
Winnipeg	189	127	5
Brandon	1	5	-
Thompson	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	11	12	

* Comprend les litiges concernant les modalités d'un bail (p. ex. les services publics sont-ils inclus dans le bail?).

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE – MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
AVIS			
Reports de l'année précédente	59	26	
Dossiers reçus			
Winnipeg	360	371	
Brandon	56	39	
Thompson	-	-	
TOTAL	475	436	
Dossiers traités			
Winnipeg	389	362	6
Brandon	60	34	-
Thompson	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	26	40	
ORDRES DE REPRISE DE POSSESSION			
Reports de l'année précédente	40	52	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1 609	1 669	
Brandon	29	34	
Thompson	92	106	
TOTAL	1 770	1 861	
Dossiers traités			
Winnipeg	1 599	1 655	85
Brandon	30	32	4
Thompson	89	103	-
DOSSIERS ACTIFS	52	71	

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE – MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
REFUS DU LOCATEUR OU DU LOCATAIRE DE REMPLIR SES OBLIGATIONS **			
Reports de l'année précédente	202	154	
Dossiers reçus			
Winnipeg	955	884	
Brandon	110	75	
Thompson	80	75	
TOTAL	1 347	1 188	
Dossiers traités			
Winnipeg	1 006	836	59
Brandon	113	75	-
Thompson	74	68	-
DOSSIERS ACTIFS	154	209	
AUTRES LITIGES ***			
Reports de l'année précédente	48	62	
Dossiers reçus			
Winnipeg	382	425	
Brandon	61	47	
Thompson	15	17	
TOTAL	506	551	
Dossiers traités			
Winnipeg	365	414	-
Brandon	65	48	-
Thompson	14	13	-
DOSSIERS ACTIFS	62	76	

** Comprend les litiges concernant les portes et serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés.

*** Comprend les litiges concernant la cession et la sous-location, les maisons mobiles, l'abandon du logement et le droit d'encaisser les loyers.

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE – MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
PARTIES 1 À 8 – TOTAL			
Reports de l'année précédente	1 091	1 014	
Dossiers reçus			
Winnipeg	6 247	6 294	
Brandon	421	370	
Thompson	276	289	
TOTAL	8 035	7 967	
Dossiers traités			
Winnipeg	6 269	5 892	311
Brandon	456	360	21
Thompson	296	260	3
DOSSIERS ACTIFS	1 014	1 455	

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

La partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* porte sur le contrôle des loyers des unités locatives. Chaque année, le gouvernement établit une ligne directrice pour les augmentations de loyer. En 2001, la ligne directrice s'établissait à 1,5 %. Pour obtenir une augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice, un locateur doit en faire la demande auprès de la Direction. Au cours des cinq dernières années, la Direction recevait de 90 à 100 demandes de ce genre par année. En 2001, la Direction a reçu 493 demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice. C'est une hausse marquée (347 %) par rapport au nombre de demandes habituel. Ces demandes touchaient 23 284 unités locatives (tableau n° 2). À ce nombre s'ajoutent les 28 demandes reportées de 2000, qui touchaient 2 007 unités. Pendant l'année civile 2001, la Direction a procédé au traitement des demandes afférentes à 433 immeubles abritant 20 557 unités locatives.

La Direction a établi des normes de rendement pour les décisions relatives aux demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice. Ces décisions doivent être rendues dans les 90 jours suivant la réception de la demande par la direction. En raison du nombre inhabituel de demandes reçues en 2001, la Direction n'a pu atteindre son objectif de rendement que pour environ 32 % de ces demandes. Le délai dans le traitement de la majorité des demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice était dû à l'augmentation substantielle du volume des demandes reçues après le 1er mai 2001. Sur les 493 demandes reçues en 2001, 419 ont été reçues après cette date. Les délais dans le traitement d'autres demandes étaient dus au besoin d'examiner et de rajuster les loyers existants avant de procéder au traitement des demandes d'augmentation. Il convient toutefois de noter qu'à la fin de janvier 2002, la Direction avait procédé au traitement d'un autre 43 % des demandes de 2001. Ainsi, à la fin de janvier 2002, la Direction avait procédé au traitement de 75 % des demandes reçues en 2001.

Les locataires peuvent contester toute augmentation de loyer, qu'elle soit supérieure ou inférieure à la ligne directrice. En 2001, des locataires se sont opposés à des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice pour 186 unités de logement. La Direction a également réglé les objections concernant 26 unités locatives qu'elle avait reçues en 2000.

Au cours de l'année civile 2001, la Direction a réglé des cas de conformité touchant 871 unités locatives. Les cas de conformité se rapportent généralement à des augmentations

de loyer supérieures à la ligne directrice pour lesquelles le locateur n'a pas soumis de demande d'augmentation auprès de la Direction, ou encore à des situations où il y a eu plus d'une augmentation de loyer dans la même année.

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, le locateur qui a l'intention de mettre à exécution un projet de réfection d'une unité locative ou d'un ensemble résidentiel peut demander à être soustrait à l'application du contrôle des loyers auprès de la Direction. Si la Direction approuve le projet de réfection, elle peut soustraire l'unité locative ou l'ensemble résidentiel concerné de l'application du contrôle des loyers pour une période allant jusqu'à cinq ans. La Direction émet un ordre définitif établissant la période d'exemption quand le locateur a terminé les travaux requis pour l'exécution du projet de réfection. En 2001, la Direction a reçu des demandes de ce genre pour 7 immeubles abritant 105 unités locatives. La Direction a procédé au traitement de trois de ces demandes avant la fin de l'année.

Avant de retirer ou de réduire un service, un locateur doit soumettre à la Direction une demande en vue d'obtenir un ordre établissant la valeur du retrait ou de la réduction du service. Un exemple de retrait de service est lorsqu'un locateur décide de transférer les frais de câblodistribution à ses locataires. En pareil cas, le locateur soumet une demande en vue d'obtenir un ordre établissant le montant de la réduction de loyer qui sera accordée à chaque locataire. Au cours de l'année civile 2001, la Direction a reçu 30 demandes de retrait de service touchant 1 670 unités locatives. Quatre demandes touchant 232 unités locatives ont été reportées de l'année précédente. À la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 25 demandes. Le traitement des neuf autres demandes a été reporté à 2002.

Pendant l'année civile 2001, la Direction a reçu 54 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 1 710 unités locatives. Deux autres demandes ont été reportées de 2000. En 2001, la Direction a procédé au traitement de 54 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 1 956 unités locatives.

Un locataire peut demander à un locateur de lui fournir un article ou un service qui n'est habituellement pas inclus dans le montant du loyer. Si un locateur décide de fournir l'article ou le service demandé moyennant des frais, il doit en informer la Direction. En 2001, la Direction a reçu 52 de ces demandes d'amélioration requise par les locataires, pour 310 unités locatives. La plupart des demandes concernaient des unités locatives dont le loyer ne comprenait pas la note d'électricité. Les locataires de ces unités désiraient payer un montant forfaitaire mensuel au locateur, en contrepartie de quoi ce dernier paierait la note d'électricité.

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE – MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES D'AUGMENTATION SUPÉRIEURE À LA LIGNE DIRECTRICE						
Reports de l'année précédente	41	2 444	28	2 007		
Demandes reçues						
Winnipeg	107	7 390	478	23 166		
Brandon	8	224	15	118		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	156	10 058	521	25 291		
Demandes traitées						
Winnipeg	120	7 953	419	20 339	125	1 032
Brandon	8	98	14	218	2	23
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	28	2 007	88	4 734		
OBJECTIONS À DES AUGMENTATIONS ÉGALES OU INFÉRIEURES À LA LIGNE DIRECTRICE						
Reports de l'année précédente	29	30	26	26		
Demandes reçues						
Winnipeg	63	65	95	179		
Brandon	3	3	7	7		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	95	98	128	212		
Demandes traitées						
Winnipeg	64	67	84	116	1	234
Brandon	5	5	5	5	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	26	26	39	91		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE – MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
CAS DE CONFORMITÉ						
Reports de l'année précédente	140	1 901	139	332		
Demandes reçues						
Winnipeg	548	1 087	386	831		
Brandon	31	45	27	57		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	719	3 033	552	1 220		
Demandes traitées						
Winnipeg	551	2 668	408	818	6	6
Brandon	29	33	22	53	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	139	332	122	349		
DEMANDES – PROJETS DE RÉFECTION						
Reports de l'année précédente	3	47	-	-		
Demandes reçues						
Winnipeg	2	10	7	105		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	5	57	7	105		
Demandes traitées						
Winnipeg	5	57	3	5	-	-
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	-	-	4	100		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE – MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES - RETRAIT DE SERVICE						
Reports de l'année précédente	-	-	4	232		
Demandes reçues						
Winnipeg	8	726	23	1 660		
Brandon	1	1	7	10		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	9	727	34	1 902		
Demandes traitées						
Winnipeg	4	494	18	1 266	4	49
Brandon	1	1	7	10	1	130
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	4	232	9	626		
DEMANDES – AMÉLIORATIONS REQUISES PAR LES LOCATAIRES						
Reports de l'année précédente	8	143	6	25		
Demandes reçues						
Winnipeg	33	226	52	310		
Brandon	2	4	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	43	373	58	335		
Demandes traitées						
Winnipeg	34	343	53	324	-	-
Brandon	3	5	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	6	25	5	11		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE – MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2000		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES - HAUSSE DES FRAIS DE BUANDERIE						
Reports de l'année précédente	2	2	2	289		
Demandes reçues						
Winnipeg	34	4 201	54	1 710		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	36	4 203	56	1 999		
Demandes traitées						
Winnipeg	34	3 914	54	1 956	3	5
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	2	289	2	43		
PARTIE 9 – TOTAL						
Reports de l'année précédente	223	4 567	205	2 911		
Demandes reçues						
Winnipeg	795	13 705	1 095	27 961		
Brandon	45	277	56	192		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	1 063	18 549	1 356	31 064		
Demandes traitées						
Winnipeg	812	15 496	1 039	24 824	139	1 326
Brandon	46	142	48	286	3	153
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	205	2 911	269	5 954		

TABLEAU N° 3
ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE

	Du 1er janvier au 31 décembre 2000	Du 1er janvier au 31 décembre 2001
Baux viagers	6	1
Réparations	239	165
Services publics	569	775
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	639	727
Demandes refusées	63	78
Demandes acceptées sous condition **	34	26
Autre*	19	2
Dépôts de garantie ***	1 184	999
Contrôle des loyers	8 283	19 825
Autre	1 176	1 260
TOTAL	12 212	23 858

* Autres types de règlement des cas de reprise de possession :

(1) succès dans la médiation avant la date d'audience;
(2) abandon du logement par le locataire avant que l'ordre ne soit rendu;
(3) partie concernée mal desservie.

** Les données entrant dans cette catégorie se rapportent à des ordres stipulant qu'une condition doit être respectée avant que la demande ne soit acceptée.

*** Comprend aussi les ordres liés aux plaintes pour montant supérieur au dépôt de garantie.

TABLEAU N° 4
ORDRES CERTIFIÉS PAR CATÉGORIE

	Du 1er janvier au 31 décembre 2000	Du 1er janvier au 31 décembre 2001
Ordres de reprise de possession	166	184
Autres ordres	803	795
TOTAL	969	979

TABLEAU N° 5

APPELS REÇUS, ENTREVUES ET AUDIENCES

	Du 1er janvier au 31 décembre 2000	Du 1er janvier au 31 décembre 2001
Demandes de renseignements téléphoniques*		
Winnipeg	41 408	45 552
Brandon	3 786	3 681
Thompson	3 405	3 264
Total	48 599	52 497
Interviews		
Winnipeg	5 935	5 217
Brandon	2 200	2 244
Thompson	119	124
Total	8 254	7 585
Audiences		
Winnipeg	1 217	1 710
Brandon	114	83
Thompson	121	111
Total	1 452	1 904

* Ces données correspondent au nombre de demandes de renseignements téléphoniques reçues par le service d'information de la Direction de la location à usage d'habitation. Elles n'englobent pas les 40 000 à 50 000 appels reçus par les agents de la Direction.

TABLEAU N° 6

RÉSUMÉ STATISTIQUE CONCERNANT LES BAUX VIAGERS

	Du 1er janvier au 31 décembre 2000 (Dossiers)	Du 1er janvier au 31 décembre 2001 (Dossiers)
Reports de l'année précédente	-	7
Dossiers reçus	22	11
Dossiers traités	15	8
Dossiers en suspens	7	10
Appels	1	4